

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0504

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	18 juni 2024
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen consument 1, en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument 2 en samen verder te noemen de consumenten
Tegen	Schimmel Assurantiën B.V. , gevestigd te Amerongen, verder te noemen de tussenpersoon en Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon en verzekeraar. Bij een inbraak in de leegstaande woning hebben dieven de koperen leidingen gestolen. De gevolmachtigde heeft de schadeclaim van de consumenten afgewezen op grond van de beperkte dekking van de woonhuisverzekering in geval van leegstand. De verzekeraar heeft de klachtbehandeling van de gevolmachtigde overgenomen. De consumenten vinden dat de tussenpersoon en de verzekeraar hun zorgplicht hebben geschonden door hen hierover niet te informeren. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar geen verwijt kan worden gemaakt, omdat hij geen adviserende rol heeft. De tussenpersoon wist dat de woning onbewoond was en had de consumenten dan ook moeten informeren over de beperkte dekking van de woonhuisverzekering in geval sprake is van leegstand. Hoewel de tussenpersoon op dit punt is tekortgeschoten, kan dit naar het oordeel van de commissie in dit geval niet tot een toewijzing van de vordering van de consument leiden. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon;

4) het verweerschrift van de verzekeraar; 5) de replieken van de consument; 6) de dupliek van de tussenpersoon en 7) de dupliek van de verzekeraar.

- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 maart 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de tussenpersoon was de heer [naam 3] aanwezig en namens de verzekeraar waren mevrouw [naam 4], legal counsel, en mevrouw [naam 5], klachtcoördinator aanwezig.
- 1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De moeder van consument 2 had via de tussenpersoon en via Van Kampen Assuradeuren, verder te noemen de gevolmachtigde, bij de verzekeraar een inboedelverzekering, een woonhuisverzekering en een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren.
- 2.2 Consument 2 heeft de tussenpersoon op 18 oktober 2019 telefonisch meegedeeld dat haar moeder was opgenomen in een verzorgingshuis en dat de verzekerde woning niet meer werd bewoond.
- 2.3 De tussenpersoon heeft de inboedelverzekering van de moeder van consument 2 laten beëindigen per 19 oktober 2019. De gevolmachtigde heeft de aanpassing bevestigd door een polisaanhangsel te verstrekken.
- 2.4 De consumenten hebben de tussenpersoon op 5 oktober 2020 geïnformeerd dat de moeder van consument 2 op [datum] 2019 is overleden. Als gevolg van het overlijden heeft de tussenpersoon de aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren op de polis op 6 oktober 2020 laten royeren. De consumenten hebben als haar erven de woonhuisverzekering voortgezet en de daarvoor verschuldigde premie betaald.
- 2.5 Consument 1 heeft op 1 januari 2023 geconstateerd dat in de woning was ingebroken. Inbrekers hebben koperen waterleidingen uit de woning onttreemd.
- 2.6 Consument 1 heeft op 13 januari 2023 van de diefstal aangifte bij de politie gedaan en tegenover de verbalisant onder meer verklaard dat de woning al sinds 2019 volledig leeg stond en dat de woning op dat moment te koop stond. De inbrekers hebben tussen de 15 tot 20 meter aan koperen leidingen in de kelder, op de begane grond en de eerste verdieping weggenomen.
- 2.7 Op 23 januari 2023 heeft consument 1 bij de politie aanvullend verklaard dat de woning niet leeg stond, maar dat deze al een aantal jaren onbewoond maar wel gemeubileerd was.
- 2.8 De consumenten hebben de schade bij de tussenpersoon gemeld. De gevolmachtigde heeft vervolgens een schade-expert ingeschakeld om de omvang van de schade vast te stellen.

In het expertiserapport van 21 maart 2023 staat onder meer dat de consumenten de woning op 2 augustus 2022 te koop hadden gezet met een vraagprijs van € 840.000,-. Vervolgens is de vraagprijs op 30 november 2022 verlaagd naar € 786.000,-. De woning is uiteindelijk verkocht voor een bedrag van € 701.000,-. Doordat het herstel van de inbraakschade niet is uitgevoerd, viel de verkoopprijs volgens de consument lager uit dan de 'werkelijke' verkoopprijs van € 720.000,-. De schade-expert heeft dit bedrag echter niet kunnen verifiëren.

- 2.9 De expert heeft de schade op basis van de herstelkosten, bestaande uit het vervangen van het leidingwerk en het herstellen van de plafonds, tegelwerk en stucwerk, vastgesteld op € 12.565,85. Verder heeft de expert in het rapport opgenomen dat de verzekerde som van € 261.363,- te laag is, gelet op de geschatte herbouwwaarde van € 650.000,-.
- 2.10 De gevolmachtigde heeft de schadeclaim van de consumenten afgewezen omdat de verzekerde woning leeg stond. Verder heeft de gevolmachtigde de dekking van de woonhuisverzekering in verband met de leegstand gewijzigd. Op het polisblad van 1 maart 2023 is de clausule 'leegstand' geplaatst. De dekking van de verzekering is gedurende de leegstand van de woning beperkt tot schade door brand en storm.
- 2.11 Op verzoek van de consumenten heeft de tussenpersoon de gevolmachtigde verzocht de leegstandclausule op de polis te verwijderen, omdat de woning niet leeg stond maar volledig was ingericht. De gevolmachtigde heeft per e-mail van 1 maart 2023 het verzoek van de tussenpersoon afgewezen, omdat van leegstand sprake is als de woning niet meer bewoond wordt. De verzekeraar heeft het afwijzende standpunt van de gevolmachtigde bevestigd.

De klacht en vordering

- 2.12 De consumenten klagen erover dat de tussenpersoon en de gevolmachtigde hebben nagelaten hen te informeren dat inbraakschade als gevolg van de leegstand niet verzekerd is. Als de consumenten hiervan op de hoogte waren, hadden zij passende maatregelen kunnen nemen. De consumenten vorderen van de tussenpersoon of de gevolmachtigde dan wel van hen gezamenlijk een bedrag van € 19.000,- als compensatie voor de lagere opbrengst van de verkoop van de woning.

Het verweer

- 2.13 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. De verzekeraar heeft de behandeling van de klacht van de gevolmachtigde overgenomen en eveneens verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. In het vervolg wordt met de verzekeraar ook de gevolmachtigde bedoeld. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling op de verweren ingaan.

3. De beoordeling

Kernvraag

- 3.1 De commissie begrijpt dat de consument klaagt over het handelen van de tussenpersoon en de verzekeraar. In het bijzonder gaat het daarbij om de vraag of beide partijen de op hun rustende zorgplicht hebben geschonden.
- 3.2 Hierna volgt een beoordeling per entiteit.

De klacht tegen de tussenpersoon

- 3.3 Bij de beoordeling moet vooropgesteld worden dat een assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. Als uitgangspunt geldt dat van de assurantie-tussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkenis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar bewust weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering. Deze algemene zorgplicht is ingevuld in de jurisprudentie. In dat kader is onder meer bepaald dat de assurantietussenpersoon moet waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Daarbij hoort ook dat de assurantietussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die hem bekend geworden feiten voor de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kunnen hebben. Het gaat dan om feiten die aan de assurantietussenpersoon bekend zijn of hem redelijkerwijs bekend behoorden te zijn. De zorgplicht van de assurantietussenpersoon geldt niet alleen ten tijde van het sluiten van de overeenkomst maar vergt een voortdurende bemoeienis door de assurantietussenpersoon met de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Een assurantietussenpersoon mag dus in beginsel niet stil blijven zitten wanneer hij tijdens de looptijd van de tot zijn behorende verzekeringen kennisneemt van feiten of omstandigheden die meebrengen dat de door hem behoorde verzekeringen mogelijk aanpassingen behoeven.

Is er sprake van een tekortkoming?

- 3.4 Niet ter discussie staat dat consument 2 de tussenpersoon op 18 oktober 2019 heeft meegedeeld dat haar moeder in een verzorgingshuis was opgenomen en dat haar woning onbewoond was. De tussenpersoon heeft hierop een mutatie op de Totaalopvangpolis van de moeder van consument laten uitvoeren, bestaande uit het royeren van de inboedelverzekering. De gevolmachtigde heeft de wijziging bevestigd op het polisblad van 18 oktober 2019.
- 3.5 De consumenten hebben de stelling van de tussenpersoon dat consument 2 op 18 oktober 2019 heeft verzocht om de dekking van de woonhuisverzekering terug te brengen naar een minimale dekking, betwist.

De commissie overweegt dat de tussenpersoon zijn stelling op dit punt niet met stukken zoals gespreksnotities heeft onderbouwd. Dat de dekking van de woonhuisverzekering van uitgebreid naar een basisdekking is gewijzigd is evenmin gebleken. Op het polisblad van 18 oktober 2019 staat ook geen wijziging van de dekking van de woonhuisverzekering (aldaar aangeduid als 'brandverzekering woonhuis') en is de leegstandclausule niet opgenomen. De tussenpersoon heeft bij brief van 13 februari 2024 bevestigd dat de dekking van de woonhuisverzekering ongewijzigd is gebleven, namelijk uitgebreid.

- 3.6 Naar het oordeel van de commissie had van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mogen worden verwacht dat hij de consumenten zou informeren over de beperkte dekking van de woonhuisverzekering in geval van leegstand en dat hij de gevolmachtigde over de leegstand zou informeren, zodat naast het royement van de inboedelverzekering ook de leegstandclausule op het polisblad kon worden opgenomen. De tussenpersoon heeft dit niet gedaan en daardoor is hij in zijn zorgplicht tekortgeschoten.

Schade?

- 3.7 De vraag die vervolgens moet worden beantwoord, is tot welke schade het tekortschieten door de tussenpersoon heeft geleid. De consumenten stellen dat zij passende maatregelen hadden kunnen treffen als zij wisten dat inbraakschade niet gedekt zou zijn als gevolg van de leegstand. Het is de commissie echter niet duidelijk of de consumenten daadwerkelijk maatregelen zouden hebben getroffen en zo ja, welke maatregelen zij concreet zouden hebben genomen. Niet is immers gesteld dat de consumenten een aanvullende verzekering zouden hebben gesloten bij een andere verzekeraar. Daarnaast acht de commissie niet aannemelijk dat de consumenten kosten zouden maken, door bijvoorbeeld een alarminstallatie te laten plaatsen, wetende dat de verder leegstaande woning zou worden verkocht. Dat vermoeden wordt versterkt door het gegeven dat de consumenten de inboedelverzekering in 2019 hebben laten royeren, terwijl de woning volgens de consument nog volledig was gemeubileerd/ingericht. Voor zover de consumenten bedoelen dat de woning nog was voorzien van inboedel, zou een eventuele schade daaraan niet worden vergoed. De commissie overweegt verder dat onzeker is of de door de consumenten bedoelde maatregelen de inbraak en de diefstal van de koperen leidingen had kunnen voorkomen. Tot slot merkt de commissie op dat de consumenten de gestelde werkelijke verkoopwaarde van de woning van € 720.000,- niet nader hebben onderbouwd - de schade-expert heeft dit bedrag ook niet kunnen verifiëren -, en dat de verkoopprijs van € 701.000,- de uitkomst is van de onderhandelingen tussen de koper van de woning en de consumenten. In zoverre kan niet worden gesteld dat het tekortschieten door de tussenpersoon tot de door de consumenten gestelde schade van € 19.000,- heeft geleid.
- 3.8 De commissie kan niet met zekerheid zeggen hoe de consumenten in de hypothetische situatie gehandeld zouden hebben, maar gelet op de hiervoor genoemde onzekerheden is de commissie van oordeel dat de tussenpersoon niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de door de consumenten gestelde schade.

De klacht tegen de verzekeraar

- 3.9 Naar het oordeel van de commissie kan de verzekeraar geen verwijt worden gemaakt. Daarbij overweegt de commissie dat de verzekeraar geen adviserende rol heeft richting de consumenten. Daarnaast was de verzekeraar tot de gemelde inbraakschade niet op de hoogte van de leegstand. Als de verzekeraar hiervan al in 2019 op de hoogte was gesteld, zou hij op dat moment al een leegstandclausule op de polis hebben geplaatst. De verzekeraar heeft ter zitting bevestigd dat de schadeclaim van de consumenten ook zou zijn afgewezen, als de consumenten hem via de tussenpersoon eerder over de gewijzigde situatie had geïnformeerd. Nu de verzekeraar zijn zorgplicht jegens de consumenten niet heeft geschonden en de schadeclaim van de consumenten op grond van de leegstandclausule niet onder de dekking van de verzekering valt, ziet de commissie geen grondslag om de vordering van de consumenten toe te wijzen.

Conclusie

- 3.10 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de klacht van de consumenten over de verzekeraar ongegrond is. De klacht van de consumenten over de tussenpersoon is gegrond maar kan niet tot een toewijzing van de vordering leiden. De vordering van de consumenten wordt dan ook afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl